



ภาคผนวก

เจ้าหน้าที่หอสมุด

แบบสอบถาม

เรื่อง “ภาพลักษณ์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในความคิดเห็น ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร”

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของรายงานโครงการเฉพาะบุคคลของการศึกษาตามหลักสูตรวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้จัดทำจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่าน

1. เพศ
() 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ
() 1. 25-35 ปี () 2. 36-45 ปี
() 3. 46-55 ปี () 4. มากกว่า 55 ปี
3. ระดับการศึกษา
() 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา
() 3. ปวช./ปวส./อนุปริญญา () 4.ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
() 1. นักเรียน/นักศึกษา () 2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
() 3. พนักงานบริษัทเอกชน () 4. ธุรกิจส่วนตัว
() 5. รับจ้าง/ลูกจ้าง () 6. แม่บ้าน/เกษียณอายุ
() 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. รายได้ต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท () 2. 15,001-25,000 บาท
 () 3. 25,001-35,000 บาท () 4. 35,001-45,000 บาท
 () 5. มากกว่า 45,000 บาท

6. ท่านได้ใช้บริการจากธนาคารอื่นนอกจากธนาคารไทยพาณิชย์บ้างหรือไม่

- () 1. ใช่ (โปรดระบุ) () 2. ไม่ได้ใช้

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการเปิดรับและการได้รับข้อมูลข่าวสารของธนาคารไทยพาณิชย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่าน

- ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ**ธนาคารไทยพาณิชย์**อะไรบ้าง ทางสื่อใด และ
 ความถี่ของการได้รับมาน้อยเพียงใด (**สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ/ตอบเฉพาะสื่อที่ท่าน
 เปิดรับเท่านั้น**)

สื่อ	ข้อมูลที่ได้รับ			ระดับการเปิดรับสื่อ				
	ข่าว	สปอตโฆษณา	โฆษณาแฝงในรายการ	ทุกวัน	5-6วัน/ สัปดาห์	3-4วัน/ สัปดาห์	1-2วัน/ สัปดาห์	เดือนละ ครั้ง
7. โทรทัศน์								
- ช่อง 3								
- ช่อง 7								
- ช่อง 9								
- ช่อง ทีไอทีวี								
- UBC7								
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)								

สื่อ	ข้อมูลที่ได้รับ			ระดับการเปิดรับสื่อ				
	ข่าว	สเปคต โฆษณา	-	ทุกวัน	5-6วัน/ สัปดาห์	3-4วัน/ สัปดาห์	1-2วัน/ สัปดาห์	เดือนละ ครั้ง
8. วิทย์								
- 89.0 FM								
- 91.5 FM								
- 94.0 FM								
- 106.5 FM								
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)								
สื่อ	ข้อมูลที่ได้รับ			ระดับการเปิดรับสื่อ				
	ข่าว	ข้อพื้นที่ โฆษณา	-	ทุกวัน	5-6วัน/ สัปดาห์	3-4วัน/ สัปดาห์	1-2วัน/ สัปดาห์	เดือนละ ครั้ง
9. หนังสือพิมพ์								
- เดอะเนชั่น คอลัมน์ธุรกิจ								
- บางกอกโพสต์ คอลัมน์ธุรกิจ								
- กรุงเทพธุรกิจ คอลัมน์เศรษฐกิจ- การเงิน								
- ประชาชาติธุรกิจ คอลัมน์การเงิน- สังคม								
- สุภาพบุรุษ คอลัมน์การเงิน- สังคมธุรกิจ								
- ผู้จัดการรายวัน คอลัมน์ตลาดเงิน								

สื่อ	ข้อมูลที่ได้รับ			ระดับการเปิดรับสื่อ				
	ข่าว	ข้อพื้นที่ โฆษณา	-	ทุกวัน	5-6วัน/ สัปดาห์	3-4วัน/ สัปดาห์	1-2วัน/ สัปดาห์	เดือนละ ครั้ง
- มติชน คอลัมน์ สังคม-เศรษฐกิจ								
- ข่าวหุ้น คอลัมน์ สังคม-การเงิน								
- ไทยรัฐ คอลัมน์ สังคม-เศรษฐกิจ								
- เดลินิวส์ คอลัมน์ สังคม-เศรษฐกิจ								
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)								
10. นิตยสาร								
- การเงินธนาคาร คอลัมน์การเงิน- สังคมการเงิน								
- ผู้จัดการรายเดือน คอลัมน์การเงิน								
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)								

สื่อ	ข้อมูลที่ได้รับ			ระดับการเปิดรับสื่อ				
	ข้อความ	-	-	ทุกวัน	5-6 วัน/ สัปดาห์	3-4 วัน/ สัปดาห์	1-2 วัน/ สัปดาห์	เดือน ละ ครั้ง
11. ป้ายโฆษณากลาง แจ้ง								
- ทางด่วน								
- รถไฟฟ้าใต้ดิน								
- รถไฟฟ้า BTS								
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)								
สื่อ	ข้อมูลที่ได้รับ			ระดับการเปิดรับสื่อ				
	ข่าวสาร/ ผลิตภัณฑ์ ธนาคาร	-	-	ทุกวัน	5-6 วัน/ สัปดาห์	3-4 วัน/ สัปดาห์	1-2 วัน/ สัปดาห์	เดือนละ ครั้ง
12. อินเทอร์เน็ต								
- www.scb.co.th								
- www.google.com								
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)								

สื่อ	ข้อมูลที่ได้รับ			ระดับการเปิดรับสื่อ				
	ข่าวสาร/ ผลิตภัณฑ์ ธนาคาร	-	-	ทุกวัน	5-6วัน/ สัปดาห์	3-4วัน/ สัปดาห์	1-2วัน/ สัปดาห์	เดือนละ ครั้ง
13. สื่อบุคคล								
- พนักงาน								
- เพื่อน								
- ครอบครัว								
- คนรู้จัก / ญาติ								
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)								
สื่อ	ข้อมูลที่ได้รับ			ระดับการเปิดรับสื่อ				
	ข้อความ เผยแพร่	-	-	ทุกวัน	5-6วัน/ สัปดาห์	3-4วัน/ สัปดาห์	1-2วัน/ สัปดาห์	เดือนละ ครั้ง
14. โฆษณาทาง โทรทัศน์								
- แผ่นพับ แผ่นปลิว								
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)								

15. ท่านคิดว่าสื่อใดสามารถทำให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารไทยพาณิชย์ได้มากที่สุด โปรดเรียงลำดับ 1-3

- | | |
|---|--------------------------------------|
| () 1. โทรทัศน์ | () 2. วิทยุ |
| () 3. หนังสือพิมพ์ | () 4. นิตยสาร |
| () 5. อินเทอร์เน็ต | () 6. สื่อบุคคล เช่น เพื่อน เป็นต้น |
| () 7. ป้ายโฆษณากลางแจ้ง เช่น ป้ายบนทางด่วน เป็นต้น | |
| () 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

16. ข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารไทยพาณิชย์ที่ท่านได้รับส่วนใหญ่เป็นข่าวสารด้านใด

16.1 ข่าวสารทางด้านบวก ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารไทยพาณิชย์ ทางด้านบวก
อะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เป็นธนาคารไทยแห่งแรกที่มีความมั่นคงน่าเชื่อถือ และดำเนินกิจการอย่างต่อเนื่องมาจนครบ 100 ปี
- () 2. เป็นธนาคารที่มีบริการหลากหลาย ครบวงจรชั้นนำของประเทศ (The Premier Universal Bank)
- () 3. เป็นธนาคารที่ได้รับรางวัลดีเด่นต่าง ๆ จากหลากหลายสถาบัน เช่น รางวัล “ธนาคารยอดเยี่ยมของประเทศตลาดเกิดใหม่-ประเทศไทย ประจำปี 2549” หรือ The Best Emerging Market Banks in Thailand 2006 จากนิตยสาร Global Finance (Mar 06) เป็นต้น
- () 4. เป็นธนาคารที่มีสาขามากมาย สะดวกในการใช้บริการ
- () 5. พนักงานเอาใจใส่ลูกค้า และคอยให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่
- () 6. ข่าวด้านบวกอื่น ๆ (โปรดระบุ)

16.2 ข่าวสารทางด้านลบ ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารไทยพาณิชย์ ทางด้านลบ
อะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ สูงกว่าธนาคารขนาดเล็กหลายธนาคาร
- () 2. เป็นธนาคารที่มี ท่าเล/ที่ตั้งของธนาคารไม่เหมาะสมไม่สะดวกต่อการใช้บริการ
- () 3. พนักงานไม่มีทักษะที่ดีในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานไม่ถูกต้องแม่นยำ และปฏิบัติงานล่าช้า
- () 4. เป็นธนาคารที่ไม่ให้การสนับสนุนทางการศึกษา การเผยแพร่วัฒนธรรม การพัฒนาด้านการศึกษาแก่เยาวชน และการพัฒนาสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง
- () 5. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกินความน่าจะเป็น
- () 6. ข่าวด้านลบอื่น ๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ธนาคารไทยพาณิชย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่าน

17. ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียงของธนาคาร

ด้านชื่อเสียง ของธนาคาร	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ปานกลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. เป็นธนาคารที่ได้รับ รางวัลดีเด่นต่าง ๆ จาก หลากหลายสถาบัน					
2. เป็นธนาคารที่ถูกคำให้ ความไว้วางใจตลอด การดำเนินกิจการอย่าง ต่อเนื่องมาจนครบ 100 ปี					
3. เป็นธนาคารที่มีบริการ หลากหลาย ครบวงจร ชั้นนำของประเทศ					

18. ภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร

ด้านความน่าเชื่อถือ ของธนาคาร	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ปานกลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. ธนาคารมีความมั่นคง เนื่องจากเป็นสถาบันที่ ก่อตั้งโดยพระมหา กษัตริย์					
2. ธนาคารมีการพัฒนา ความเจริญก้าวหน้า อย่างต่อเนื่องเสมอมา					
3. ธนาคารมีผู้บริหารระดับ สูงบริหารงานซึ่งเป็นที่ ยอมรับ					
4. ธนาคารกำหนดขั้นตอน การให้บริการไว้อย่าง ชัดเจน					

19. ภาพลักษณ์ด้านการให้บริการ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของพนักงาน

ด้านการให้บริการ การสร้างความสัมพันธ์กับ ลูกค้าของพนักงาน	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ปาน กลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. พนักงานมีทักษะที่ดีใน การปฏิบัติงาน ปฏิบัติ งานอย่างถูกต้องแม่นยำ					
2. ขั้นตอนในการให้บริการ ใช้เวลาเหมาะสม					
3. พนักงานมีบุคลิกที่ดี น่าเชื่อถือ					
4. พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
5. พนักงานพูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับ คนทั่วไป					
6. พนักงานเอาใจใส่ลูกค้า และคอยให้ความช่วย เหลืออย่างเต็มที่					
7. พนักงานธนาคาร สามารถแก้ไขปัญหาให้ ท่านได้					

20. ภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมสาธารณกุศล

ด้านกิจกรรม สาธารณกุศล	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ปานกลาง (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. ธนาคารให้การสนับสนุน ต่อการพัฒนาด้าน การกีฬาแก่เยาวชน					
2. ธนาคารให้การสนับสนุน ด้านการศึกษาแก่เยาวชน					
3. ธนาคารมีส่วนร่วมในการ เผยแพร่วัฒนธรรมอย่าง สม่ำเสมอ					
4. ธนาคารให้การสนับสนุน โครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อม อย่างต่อเนื่อง					

21. ภาพลักษณ์ด้านเทคโนโลยี

ด้านเทคโนโลยี	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ปานกลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. เป็นธนาคารที่ใช้ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ครอบคลุมทุกความ ต้องการของท่าน					
2. ธนาคารเป็นผู้นำทางด้าน เทคโนโลยีระดับสากล					
3. ธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ ทันสมัย					

ขอขอบพระคุณอย่างสูง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

สำนักหอสมุด